

De pedagoog heeft de begeleiding uitgevoerd met een co-begeleider, ondanks dat de klager meerdere malen heeft aangegeven het daarmee niet eens te zijn. Bovendien heeft de pedagoog nagelaten om een plan van aanpak voor de begeleiding op te stellen en om over de begeleiding op begrijpelijke wijze informatie te verstrekken en om de opdracht voorafgaand duidelijk te formuleren. Ook kon de werkwijze van de pedagoog bij de klager de indruk wekken dat hij door de pedagoog niet in de gelegenheid werd gesteld om het recht op correctie uit te oefenen. Voorts heeft de pedagoog per mail de begeleiding eenzijdig opgezegd. Tot slot heeft de pedagoog aan de klager geen exemplaar van de eindrapportage gegeven omdat de klager niet alle rekeningen heeft voldaan.

11-17 Uitspraak van het College van Toezicht van de Nederlandse Vereniging van pedagogen en Onderwijskundigen, hierna te noemen de NVO

Het College van Toezicht, hierna te noemen het College, bestaande uit L.C. Mulder (per 1 september 2012), A.J. van Montfoort (tot 1 september 2012), G.J. van Egmond, B.J. van Leeuwen en C.P. Dijkstra, beraadslaagt en besluit in voltallige samenstelling.

Het College heeft het volgende overwogen en beslist omtrent de door X, hierna te noemen: klager, ingediende klacht tegen mevrouw drs. Y, hierna te noemen: verweerster.

1 Het verloop van de procedure

Op 13 december 2011 ontvangt het College een klachtschrift d.d. 8 december 2011 met vier bijlagen van klager. Het College verklaart de klacht ontvankelijk. Aan verweerster wordt gevraagd om vóór 21 januari 2012 verweer te leveren. Op 24 februari 2012 ontvangt het College een aanvulling op het klachtschrift met drie bijlagen en op 15 april 2012 volgen nog twee producties van klager per e-mail. De aanvullingen worden toegevoegd aan het dossier; verweerster ontvangt kopieën. Op 7 februari 2012 ontvangt het College het verweerschrift d.d. 3 februari 2012 met twaalf bijlagen van verweerster. Het College besluit in zijn vergadering van 15 februari 2012 om een hoorzitting te houden op 25 april 2012. Op 13 maart 2012 volgt een aanvulling op het verweer d.d. 9 maart 2012. Klager ontvangt een kopie. Klager stuurt een repliek met zes bijlagen d.d. 18 maart 2012. Op 15 april 2012 meldt klager gemotiveerd dat hij niet zal kunnen verschijnen voor de hoorzitting. Omdat verweerster verhinderd is om op 30 mei 2012 voor een hoorzitting te verschijnen bepaalt het College dat de hoorzitting zal plaatsvinden op 27 juni 2012. Het College bericht partijen dat, met uitzondering vwb. het leveren van dupliek, de schriftelijke fase per 16 april 2012 tot een einde is gekomen. De dupliek met datum 15 mei 2012 en met twee bijlagen wordt op 16 mei 2012 ontvangen. Klager ontvangt een kopie. Verweerster meldt dat zij zal verschijnen in het gezelschap van haar praktijkgenoot V. Klager tekent bezwaar aan tegen de aanwezigheid van V. en verzoekt het College om de komst van V. aan verweerster niet toe te staan. Het College wijst het verzoek af. Op 21 juni 2012 verzoekt klager het College om hem buiten aanwezigheid van verweerster en V. te horen. Het College besluit daarop om partijen afzonderlijk te horen, dat partijen de verslagen van de zittingen zullen ontvangen en in de gelegenheid worden gesteld om daarop te reageren. De hoorzitting vindt plaats op 27 juni 2012, klager en verweerster ontvangen de verslagen. Klagers reactie op het verslag van de zitting met verweerster wordt op 24 juli 2012 per e-mail ontvangen en verweersters reactie d.d. 7 augustus 2012 op het verslag van de hoorzitting met klager, op 13 augustus 2012. In de vergadering van 19 september 2012 vindt de afrondende behandeling plaats. Het College acht zich voldoende geïnformeerd en besluit uitspraak te doen.

2 De feiten en het verloop van de gebeurtenissen

Klager en zijn partner beëindigen in oktober 2010 hun samenleving. Zij hebben twee dochters, D. (14 jaar) en B. (11 jaar). Met de ontbinding van de samenleving gaat een co-ouderschapregeling in waarbij de zorgtaak gelijkelijk wordt verdeeld. Over het co-ouderschap en de hoogte van de bijdrage in de kosten van de verzorging van de kinderen voert moeder twee rechtszaken. D. verblijft sinds januari 2011 geheel bij klager. In april 2011 zoekt klager contact met verweerster. Hij vraagt haar om D. en moeder te begeleiden in een contacthersteltraject.

Klager is ontevreden over de wijze waarop verweerster de begeleiding uitvoert en dient een klacht in bij

het College van Toezicht.

3 De klachten

Klager verwijt verweerster schending van de Beroepscode (Bc) samengevat als volgt.

1. Schending van art. 7 lid 1: schending van de gelijkwaardigheid en zelfstandigheid van de cliënt doordat verweerster klager en D. op directieve wijze behandelde. Op klagers schriftelijke en mondelinge signalen dat haar werkwijze niet tot resultaat leidde en schadelijke gevolgen had voor alle betrokkenen reageerde verweerster niet of zij bestempelde dit als het opwerpen van belemmeringen. Verweerster bepaalde wat er moest gebeuren en op welk moment, bijvoorbeeld door geen rekening te houden met de schooltijden van D. die dyslectisch is en voor school moet 'vechten'.

2. Schending van art. 11 lid 2: verweerster heeft niet datgene gedaan wat wenselijk was om afwending van de bedreiging in de ontwikkeling van D. ongedaan te maken. In april 2011 is de gezamenlijke hulpvraag van ouders gedaan – herstel relatie D. en moeder – terwijl tot op het moment van indienen van de klacht er geen gesprek tussen moeder en D. heeft plaatsgevonden, waarbij een direct verzoek van D. zelfs is genegeerd.

3. Schending van art. 15: verweerster heeft verzuimd om op begrijpelijke wijze informatie te verstrekken. Zij heeft aan het begin van het traject slechts een algemene brochure toegezonden en de inhoud daarvan is niet besproken.

4. Schending van art. 16: verweerster heeft verzuimd om schriftelijk mededeling te doen van haar honorarium en ander voorwaarden. Uit het tarievenoverzicht blijkt niet dat mailbehandeling wordt doorbelast.

5. Schending van art. 19: verweerster heeft nagelaten om de opdracht duidelijk en schriftelijk te formuleren, derhalve is een opdrachtbevestiging niet voorgelegd ter akkoord verklaring door partijen.

6. Schending van art. 20: de methode die verweerster heeft gehanteerd heeft D. en ouders aangetast in hun waardigheid. Met de methode is verweerster verder in de persoonlijke levenssfeer van betrokkenen doorgedrongen dan noodzakelijk was voor het gestelde doel. Verweersters methode om geen concrete afspraken te maken heeft tot een half jaar vertraging geleid in het proces van contactherstel tussen D. en moeder.

7. Schending van art. 35: verweerster heeft ondanks verzoek van klager daartoe nagelaten om opgenomen gegevens die onjuist zijn te wijzigen of te verwijderen. Verweerster heeft verzuimd om tijdig gespreksverslagen te maken. Zij maakte verslag op van meerdere gesprekken tezamen en stuurde de concepten per e-mail. Deze zijn nooit, voorzien van geuite opmerkingen, definitief gemaakt en verstrekt.

8. Schending van art. 38 lid 4: verweerster heeft klager niet gewezen op zijn recht om de rapportage te blokkeren.

9. Verweerster heeft de begeleiding eenzijdig beëindigd en in strijd met haar algemene brochure niet mondeling maar schriftelijk.

10. Schending van art. 8 lid 3: verweerster heeft klagers vertrouwelijkheid geschonden door een eindrapportage aan D's moeder ter beschikking te stellen. Deze rapportage wordt door moeder gebruikt in een rechtszaak over het omgangsrecht en is door haar aan de schoolleiding van D's school ter beschikking gesteld.

Klager verzoekt het College om verweersters handelwijze te toetsen en om uitspraak te doen. Klager verzoekt het College om verweerster te sommen de eindrapportage in te trekken. In een tussenbeslissing d.d. 27 februari 2012 heeft het College vastgesteld dat het Reglement voor de behandeling van klachten een dergelijke bevoegdheid niet geeft aan het College. Het College heeft

klagers verzoek derhalve afgewezen.

4 Het verweer

Verweerster voert het volgende aan.

1. Verweerster heeft de hulpvraag vastgelegd in haar e-mail van 3 juli 2011. Naast deze hulpvraag is de uitspraak van de rechter dat begeleiding voor ouders aangewezen was uitgangspunt voor verweerster geweest. Klager heeft weerstand tegen de oudergesprekken aangegeven maar is in het belang van D. akkoord gegaan.

Met het opwerpen van belemmeringen is door verweerster niet bedoeld op het verzoek en de klacht van klager. De verstandhouding tussen partijen was slecht en is tijdens de ouderbegeleiding niet verbeterd.

2. Verweerster heeft de gelijkwaardigheid van partijen bevorderd door duidelijke afspraken wat wel en wat niet persoonlijk wordt behandeld en door aan te sturen op hoge mate van transparantie.

Verweerster heeft D. minimaal zes keer uitgenodigd, op verschillende tijdstippen, maar geen acceptatie gekregen. De door D. aangedragen tijdstippen lagen vooral op vooraf door verweerster aangegeven verhinderdata.

In e-mail tussen 3 en 27 juli 2011 en op 27 juli 2011 tijdens de tweede intake heeft verweerster aan klager nadere uitleg gegeven op de hulpvraag. Gesprekken tussen moeder en D. zijn inderdaad niet bereikt. Verweerster heeft veel (mail)aandacht gegeven aan cliënten. Het accent lag op informeren van klager.

3. Klager heeft over de werkwijze van verweerster mondeling en schriftelijk informatie ontvangen tijdens het hele proces. Mondeling over de werkwijze bij kindbegeleiding, twee intakegesprekken en schriftelijk in e-mails en met de brochure ouderbegeleiding na scheiding. De door cliënten gezamenlijk geformuleerde voorwaarden voor de ouderbegeleiding zijn uitgebreid besproken, en vastgelegd in het verslag van 4 augustus 2011.

4. Schriftelijke vastlegging van het honorarium en andere voorwaarden wordt niet vereist door art. 16 Bc. Klager is door verweerster geïnformeerd op 10 juni 2011 met een tarievenoverzicht. Klager betaalde de nota's over juni en juli 2011. Daaruit is aanvaarding van de cliëntrelatie en kennis van het tarief af te leiden.

5. De klacht mist grond voor zover deze is gericht tegen het ontbreken van een schriftelijk vastgelegde opdracht. Klager stelt immers zelf in zijn tweede klachtgrond dat de hulpvraag op 3 juli 2011 werd vastgelegd. Klager nam bovendien deel aan twee interventies waarvoor hij voorafgaand zorgvuldig werd geïnformeerd. Een indicatie van activiteiten is vooraf gegeven maar concrete uitwerking wordt slechts bepaald door de voortgang. Deze hangt ook van vele factoren buiten de hulpverlening af. Klagers visie over het aspect omtrent de heer V. heeft verweerster niet gehonoreerd.

6. Klager verwijt verweerster het methodisch niet maken van afspraken en legt een verband met art. 20 Bc. Verweerster begrijpt het verwijt niet, noch de verwijzing. Dit klachtonderdeel is niet gemotiveerd. De fase gericht op relatieherstel is op 8 juli 2011 aangevangen, na accordering door de ouders van dit deel van het advies behandelplan. Verweerster heeft aan D. diverse data voorgesteld maar deze werden geen van alle geaccepteerd.

7. Het herstelrecht geldt voor aantoonbaar onjuiste gegevens, het is niet bedoeld voor beïnvloeding van de verslaglegging. De verslagen van de ouderbegeleiding zijn voorlopige vastlegging van afspraken, conform afspraak met partijen, en in concept, zodat duidelijk is dat opmerkingen kunnen worden gemaakt. Indien opmerkingen uitblijven dan is het verslag definitief. Klager heeft in het vierde gesprek aangegeven zich niet te herkennen in de weergave van procesaspecten in het conceptverslag van het tweede en derde gesprek. Dit is uitgebreid besproken. Aangezien niet bestemd voor het eindverslag van de ouderbegeleiding is geen nieuw verslag gemaakt.

8. Artikel 38 Bc ziet op situaties met een externe opdrachtgever. Omdat daarvan hier geen sprake is mist dit klachtonderdeel grond.

9. Omdat gesprekken niet tot stand kwamen restte verweerster niets anders dan de beëindiging schriftelijk te doen.

10. Zowel klager als D's moeder zijn cliënt van verweerster en zij hebben, mits aan de voorwaarden is voldaan, recht op het eindverslag zowel van de ouderbegeleiding als van de kindbegeleiding. Klager heeft niet aan de voorwaarden voldaan en is daarom niet in het bezit gesteld van het eindverslag van de ouderbegeleiding.

Het gebruik van verslagen door partijen is feitelijk niet binnen verweersters verantwoordelijkheid maar bij de bezitter. Klagers beroep op inzage wordt beschouwd als nieuwe dienst en derhalve vanwege het uitblijven van betalingen eerst geëffectueerd na ontvangen vergoeding.

5 De beoordeling van de klachten

Het College overweegt als volgt.

Het College neemt klachtonderdeel 1 en klachtonderdeel 6 tezamen en stelt vast dat klager meerdere malen tegenover verweerster heeft aangegeven dat hij zich niet kan verenigen met de keuze van verweerster om de begeleiding uit te voeren met een co-begeleider. Het College stelt vast dat verweerster klagers bedenkingen steeds naast zich heeft neergelegd. Het College stelt vast dat daardoor klagers toestemming voor de deelname van de co-begeleider aan de begeleiding ontbrak.

Klachtonderdeel 1 voor zover inhoudende dat verweerster dusdoende in strijd handelde met de zorgvuldigheid als vereist op grond van art. 7 lid 1 Bc en klachtonderdeel 6 inhoudende dat haar methode klager aantastte in zijn waardigheid en dat verweerster dusdoende art. 20 Bc schond, zijn derhalve gegrond.

Het College neemt klachtonderdeel 2 tezamen met klachtonderdeel 3 en klachtonderdeel 5 als volgt. Het College stelt vast dat verweerster heeft nagelaten om een plan van aanpak voor de begeleiding op te stellen, dat zij heeft nagelaten om over de begeleiding op begrijpelijke wijze informatie te verstrekken en dat zij heeft nagelaten om de opdracht voorafgaand duidelijk te formuleren. Verweerster handelde dusdoende in strijd met art. 15 en art. 19 Bc.

Klachtonderdeel 2, 3 en 5 zijn aldus opgevat, derhalve gegrond.

Het College stelt vast dat verweerster klachtonderdeel 4 gemotiveerd weerlegt, onder meer door er op te wijzen dat zij een brochure en een tarievenoverzicht toestuurd.

Klachtonderdeel 4 is derhalve ongegrond.

Het College stelt vast dat verweersters werkwijze, inhoudende dat conceptverslagen wanneer daarin geen aanpassingen werden doorgevoerd zonder nadere handeling door verweerster werden aangemerkt als de definitieve versie ervan, bij klager de indruk kon wekken dat hij door verweerster niet in de gelegenheid werd gesteld om het recht op correctie uit te oefenen. Klachtonderdeel 7 is, aldus opgevat, gegrond.

Het College stelt vast dat klagers grief, inhoudende dat verweerster hem niet heeft gewezen op zijn recht om de rapportage te blokkeren, berust op een verkeerde lezing van art. 38.

Klachtonderdeel 8 is derhalve ongegrond.

Het College stelt vast dat verweerster de professionele relatie op onzorgvuldige wijze beëindigde door in een e-mailbericht de begeleiding eenzijdig op te zeggen. Verweerster handelt aldus in strijd met art. 7 lid 1 en lid 4 Bc.

Klachtonderdeel 9 is derhalve gegrond.

Het College stelt vast dat verweerster aan D's moeder een exemplaar van de eindrapportage over de ouderbegeleiding ter beschikking stelde maar niet aan klager omdat klager niet alle rekeningen heeft voldaan. Het College stelt vast dat verweerster dusdoende handelt in strijd met art. 10 en art. 20 Bc.

Klachtonderdeel 10 is derhalve gegrond.

Het College stelt vast dat verweerster tijdens de hoorzitting onvoldoende blijk heeft gegeven van kritische

reflectie op het eigen professioneel handelen.

6 Uitspraak

Dit alles overwegende komt het College van Toezicht tot de volgende uitspraak.

Klachtonderdeel 1, 2, 3, 5, 6, 7, 9 en 10 zijn, samengevat en opgevat op bovenbeschreven wijze, gegrond.

Klachtonderdeel 4 en 8 zijn ongegrond.

Het College legt aan verweerster een voorwaardelijke berisping op.

Het College legt aan verweerster de volgende voorwaarde op.

Verweerster dient uiterlijk op 19 september 2013 aan het Bestuur van de NVO aan te tonen dat zij, met betrekking tot de gegrond verklaarde klachtonderdelen en de kritische reflectie op het eigen professioneel handelen, 16 uur supervisie heeft doorlopen bij een supervisor opgenomen in het NVO Supervisorenbestand.

Wanneer verweerster niet aan deze voorwaarde voldoet zal de voorwaardelijke berisping op 19 november 2013 zonder nadere uitspraak van het College overgaan in een berisping.

Aldus gedaan de 19^e september 2012 door het College van Toezicht.

Mevrouw mr. drs. L.C. Mulder, voorzitter

Mevrouw mr. N. Jacobs, ambtelijk secretaris